

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION HOTELERA
Y TURISMO**



**Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID – 19 en el
hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración
Hotelera y Turismo

AUTORA:

Alvarez Milla, Antuanette Geraldine

ASESOR:

Mg. Martos Ramírez, Lucio Carlos

CODIGO ORCID 0000-0002-2732-6452

CHIMBOTE – PERU

2022

Índice general	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iv
Constancia de turnitin	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	17
Resultados	19
Análisis y Discusión	31
Conclusiones	35
Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas	38
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1: El área de recepción, está debidamente acondicionado con protocolo sanitario	24
Tabla 2: Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias	24
Tabla 3: El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla	25
Tabla 4: Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas	25
Tabla 5: El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)	26
Tabla 6: El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo	26
Tabla 7: Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)	27
Tabla 8: El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección	28
Tabla 9: El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia	28
Tabla 10: Los jardines están debidamente fumigados	29
Tabla 11: El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios	29
Tabla 12: El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular	30
Tabla 13: El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado	30
Tabla 14: Se respeta el distanciamiento social en huéspedes	31
Tabla 15: Se respeta el distanciamiento social en trabajadores	32
Tabla 16: El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección	32
Tabla 17: El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social	33
Tabla 18: El hotel cuenta con un área de desinfección	33

Tabla 19: Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario	34
Tabla 20: La COVID 19 causo un impacto en la hostelería peruana	35

Palabras clave: Servicios hoteleros, COVID 19

Keywords: Hotel service, COVID – 19

Línea de investigación:

Línea de programa	Hotelería
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Análisis de la adaptación de los servicios por la Covid-19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020”** del (a) estudiante: **Antuanette Geraldine Alvarez Milla**, identificado(a) con **Código N° 1113000433**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 25%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 17 de Julio de 2022


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID – 19 en el
hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de analizar la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020. Un virus que se inició en la ciudad de Wuhan en China y se extendió por el resto del mundo afectando la economía y salud pública.

La metodología que se utilizó, fue el tipo de investigación descriptiva de diseño no experimental ya que se observó y se describió las variables sin influir sobre ellas. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con la finalidad de analizar la adaptación de los servicios ante la COVID 19. La población para la presente investigación se conformó por los trabajadores del hotel Maresta que en total son dieciséis (16) personas, las cuales fueron iguales para la muestra.

Los resultados que se lograron con esta investigación fue la adaptación que tuvo que pasar el hotel Maresta frente a una pandemia mundial, en las áreas comunes del establecimiento según el resultado en la tabla 1 con un resultado positivo de 75%, y en la tabla 6 con un resultado positivo de 88%; y como en las áreas comunes como se puede observar en la tabla 11 con un resultado positivo de 88% y en la tabla 19 con un resultado positivo de 87%. Se implementaron nuevas medidas de seguridad siguiendo el protocolo sanitario y buenas practicas dictaminadas por el gobierno peruano, el personal del establecimiento tuvo que cumplir con las medidas de seguridad, como el uso de mascarillas y lavado de manos continuo y desinfección con alcohol, como en el ingreso de cada huésped al establecimiento, como la toma de temperatura y desinfección antes de ingresar.

ABSTRACT

The present research work will be carried out with the purpose of analyzing the adaptation of services by COVID 19 in the Maresta hotel, Nuevo Chimbote 2020. A virus that started in the city of Wuhan in China and spread throughout the rest of the world affecting the economy and public health.

The methodology to be used will be descriptive research with a non-experimental design, since the variables will be observed and described without influencing them. The survey will be applied as a technique and the questionnaire as an instrument, with the purpose of analyzing the adaptation of the services to COVID 19. The population for the present research will be formed by the workers of the Maresta hotel, which in total are sixteen (16) people, who will be equal for the sample.

The results achieved with this research were the adaptation that the Maresta hotel had to go through in the face of a global pandemic, in the common areas of the establishment, as well as in the administrative areas. New security measures were implemented following the sanitary protocol and good practices dictated by the Peruvian government, the staff of the establishment had to comply with safety measures, such as the use of masks and continuous hand washing and disinfection with alcohol, as in the entry of each guest to the establishment, such as taking temperature and disinfection before entering.

1. Introducción.

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

La adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta surge en el año 2020, en diciembre del año 2019 inició la pandemia mundial pero no es hasta enero del año 2020 en el que la OMS (Organización Mundial de la Salud) declaró esta enfermedad como emergencia de salud pública y de preocupación internacional. El sector hotelero afrontó la crisis más grande de la historia debido al cierre de fronteras, y reducción del transporte aéreo y terrestre, casi de un 90%. Así los hoteles tuvieron que adaptarse al cambio y diseñar nuevas estrategias siguiendo el protocolo establecido por la OMS y el estado peruano. Teniendo en cuenta que este nuevo virus aún sigue en desarrollo, esta investigación muestra el cambio al que tuvo que adaptarse el hotel Maresta para reactivar sus operaciones.

Soto (2021) en su investigación sobre las estrategias generadas para el sector hotelero de Colombia para superar la crisis por la COVID 19, describe que el sector hotelero enfrentó la baja económica jamás vista anteriormente, los diferentes países afectados se vieron obligados a generar nuevas estrategias para promover el turismo siguiendo los protocolos básicos de salud dictaminados por la OMS. Esta nueva enfermedad, será un tema de interés por un largo periodo, se tomarán nuevas medidas según el virus se propague o mute. Nos dice también que, en la industria hotelera, el modelo de turismo tuvo un cambio radical y ahora en tiempos de pandemia de toma mucha más importancia y cuidado en salubridad, higiene, seguridad y sostenibilidad, también deben incluir certificados del cumplimiento de protocolo y desinfección.

García Peña & Pinedo López (2021) en su investigación sobre el impacto económico en las empresas hoteleras en Iquitos, señalan que las empresas hoteleras no obtuvieron el retorno de su inversión en el periodo 2020 – 2021,

debido a las restricciones impuestas por el estado peruano, incluso realizaron descuentos con más del 50% en los servicios de alojamiento, ya que no generaban las ganancias estimadas de otros años. Implementaron marketing digital para poder llegar a los posibles clientes y darles una atención directa y puedan acceder a ofertas. Por motivos del estado de emergencia sanitaria, tuvieron un elevado porcentaje de cancelaciones de servicios de alojamiento, lo cual causo el cierre de diferentes establecimientos. Los hoteles tuvieron que adaptarse a los nuevos cambios como usar el marketing digital para poder llegar a los clientes potenciales, como también el implemento del equipo de bioseguridad para brindar la mejor atención a los turistas y puedan disfrutar de su estadía.

KPMG Tendencias, (2020) indicó la incertidumbre que hay en el sector turístico y hotelero en la economía que se vio afectada como los alquileres de establecimientos de hospedaje, cancelación de clientes y cierre de transportes debido a la cuarentena mundial que enfrentamos en el año 2020. Nos dice que es la primera vez en la historia de la hostelería que nos encontramos en una situación como la actual, y es cierto que existen comités de crisis de las compañías hoteleras que están manejando la situación al mismo tiempo que suceden los acontecimientos, como las medias de corto plazo asociadas a las disposiciones gubernamentales, pero el impacto a mediano plazo sobre esta crisis aun lo estamos viviendo y es una incertidumbre, en la cual afecta la economía y sobre todo la demanda, en el caso del hotel las pernoctaciones perdidas serán muy difíciles de recuperarlas.

Bello, (2020) en este informe estudia el impacto de la pandemia COVID 19 en los países del Caribe, América Central, México y América del sur, utilizando la metodología DALA. Estiman que las pérdidas económicas serán prolongadas por varios años ya que entre el 2020 y el 2023 las pérdidas acumuladas oscilan en US\$ 89,2 mil millones siendo la cifra mayor afectando también a las personas empleadas en alojamiento, comida y transporte. La velocidad de propagación de la epidemia fue inmediata en los diferentes países, pero cada

uno en márgenes diferentes de contagio por semana, la mortalidad disminuyó en América Central teniendo los casos más elevados, con una velocidad de contagio mucho mayor. Esto conlleva a la caída económica en la gran mayoría de países, teniendo consecuencias negativas en el ámbito laboral en el sector turismo y hotelero.

Deloitte (2020) En este estudio nos señala como afecto la COVID 19 en el sector hotelero en España, nos dice que nos enfrentamos una crisis sin precedentes en el sector turístico a nivel mundial en el cual se produjo un descenso tortuoso de la demanda de turistas internacionales, esto debido a las restricciones de movilidad. Ante esta compleja situación, se tuvo que asegurar la liquidez de las compañías frente a la gran problemática que trajo la COVID 19, de este modo se continúa con la transformación de la industria hotelera en España y se sitúa como un referente mundial. Este escenario exige dar un paso adelante, aprovechando el momento de incertidumbre para plantear una estrategia de evolución global que permita mejorar el sector hotelero y ampliar la digitalización para asegurar la sostenibilidad ecológica de la industria y fomentar la mejora social del sector.

Dulanto (2020) en su estudio sobre el impacto y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020, define que en el mundo se observó una gran decadencia de actividades en el sector turístico, causando también un impacto en otros sectores como el aéreo, hotelero y turístico, disminuyendo su economía considerablemente y dejando innumerables personas sin empleo en los diferentes países. Es de suma importancia investigar y ver soluciones para lograr minimizar el impacto y efectos de futuros desastres, ya que pueden existir futuras pandemias las cuales se dispersen más rápido y actúen de forma directa en la economía de los países. Así los hoteles tuvieron que ver la forma de reactivar las actividades siguiendo normas preventivas del MINCETUR, teniendo en cuenta que los mayores aliados para combatir la pandemia es el desarrollo del sistema sanitario y los continuos avances tecnológicos.

De Marzo (2020) en su estudio sobre el impacto del COVID 19 en los servicios brindados en un hotel cinco estrellas en el distrito de Miraflores, departamento Lima; expresa que el impacto en el hotelería afecto en su mayoría a hoteles cinco estrellas ya que el público principal de estos establecimientos, eran turistas extranjeros, debido a esto se vieron obligados a mejorar su sistema de protocolo de limpieza, seguridad y salud en el establecimiento ya que se tiene que cuidar la salud e integridad de los huéspedes. Para lograr este cometido evitaron contacto directo con las personas, implementando el check in virtual y para la desinfección optaron por rayos ultravioletas. A pesar de esta gran crisis que atravesamos en los últimos años, los hoteles implementaron nuevos tipos de servicio, como alquiler mensual de habitaciones o alquiler de habitaciones para oficinas y así recibir ingresos extras.

Bazan & Vidal (2020) indicaron en su estudio sobre las medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la COVID 19 en hoteles tres estrellas en la ciudad de Trujillo; que en los establecimientos hoteleros estudiados implementaron señalizaciones, uso correcto de desinfectante para manos y calzado, como también el distanciamiento de 1 metro entre las personas para la correcta reactivación del estos. También dieron a conocer que al ingreso del establecimiento realizaban un estricto control de temperatura, impidiendo el pase a personas con la temperatura mayor a 37 grados C, y en todo momento exigió el uso correcto de la mascarilla en todas las áreas comunes del establecimiento, como área administrativa y operativas, el área de comedor tuvo un cierre temporal, pero fue sustituido por la implementación de servicio a la habitación. Para evitar el contacto a través el pago con dinero en efectivo, era obligatorio realizar transferencias bancarias o pagos vía aplicación.

Castro Marotta & Cebberos, (2020) expresan en su investigación sobre el coronavirus (COVID 19) en la industria hotelera, que este sector fue el más afectado por la pandemia mundial ya que dependen del tráfico internacional y nacional de pasajeros y del turismo interno y externo de cada país. Con el paso de los meses para lograr una reactivación, el sector turismo realizo

promociones para incentivar a los clientes y habilitaron protocolos de salubridad y restricciones para mayor seguridad al cliente. Por otro lado, en el sector hotelero, también implemento medidas de salubridad en las áreas comunes del establecimiento, los hoteles de Lima, Perú, investigaron el sector internacional para recolectar datos sobre el cambio de necesidades de sus consumidores e implementarlas en nuestro país, se tuvo que idear productos que llamen la atención de los clientes y posibles clientes para motivarlos a elegir vivir nuevas experiencias en los establecimientos hoteleros peruanos.

A continuación, hacemos mención a nuestras bases teóricas que están relacionadas con nuestras variables de estudio, por lo que presentamos las normas, tal como lo establece el Decreto Supremo N° 001 – 2015 – MINCETUR, respecto a los requisitos mínimos para brindar servicios hoteleros:

MINCETUR (2015), norma las condiciones mínimas para establecimientos de hospedaje: Hotel tres estrellas.

a. Condiciones mínimas de infraestructura

- Habitación con ingreso exclusivo para huéspedes
- Comedor – cafetería
- Habitación con closet y servicios higiénicos
- Ascensor a partir de 5 plantas
- Estacionamiento privado
- Recepción

b. Condiciones mínimas de equipamiento

- Contar con teléfono publico
- Contar con botiquín de primeros auxilios
- Contar con sistema de agua fría y caliente

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	obligatorio	obligatorio			
internet	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
en habitaciones					
Frigobar	obligatorio	obligatorio			
Televisor	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.					

Fuente: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje

c. Condiciones mínimas de servicios

- Realizar limpieza a diario
- Brindar servicio de custodia de equipaje
- Realizar cambio de sábanas y toalla de forma regular

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales					
Limpieza diaria de las habitaciones y de todos los	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio

ambientes del hotel					
Servicio lavado y planchado (1)	obligatorio	obligatorio	obligatorio		
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	obligatorio	obligatorio	obligatorio		
Servicio de custodia de equipajes	obligatorio	obligatorio	obligatorio		
Primeros auxilios (2)	obligatorio	obligatorio	botiquín	botiquín	botiquín
en habitaciones					
Atención en habitación	obligatorio	obligatorio			
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio	obligatorio
<p>(1) Servicio prestado en el Hotel o a través de terceros.</p> <p>(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.</p>					

Fuente: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje

En cuanto a nuestra segunda variable, la COVID 19, nos fundamentamos en la Resolución ministerial N° 080-2020- MINCETUR: “Protocolo sanitario sectorial ante el COVID 19 para hoteles categorizados”

Prevención sanitaria: MINCETUR, (2020) En el mundo, todos los países que se afectaron por la nueva pandemita, establecieron precauciones para minimizar el contacto de personas entre ellas, restringieron labores e iniciaron aislamiento social, con el objetivo de reducir la transmisión. Debido al estado de emergencia e inmovilización los hoteles categorizados tuvieron que detener sus actividades ya que podrían contribuir a la propagación de esta enfermedad. Para asegurar la reactivación de este rubro, se establecieron protocolos que permitieron implementar medidas preventivas sanitarias.

Instalaciones y Servicios

Los hoteles categorizados, deben:

- Acondicionar un área establecida al ingreso para el lavado de manos, contando con agua, jabón, papel toalla, tacho con tapa y desinfectante.
- Colocar y utilizar desinfectante de manos en el hotel.
- Preparar el área de ingreso de productos, materiales y equipos que se necesiten para una fácil desinfección y limpieza.
- Habilitar los vestuarios específicos para los colaboradores con duchas, bancos y comodidades correspondientes para organizar los uniformes de trabajo, logrando evitar el contacto directo con dicha indumentaria.
- Establecer áreas de aislamiento para recepcionar los productos que ingresan y permita ser observados ante un posible riesgo de contaminación.
- Adaptar lavaderos solo para la limpieza y desinfección de las herramientas de limpieza u otros materiales.
- Contar con almacén exclusivo para artículos y materiales de limpieza.

a. Servicio de restaurante

- Se debe reservar únicamente para el uso de huéspedes.
- El equipo de colaboradores encargados del servicio de restaurante tiene que utilizar el equipo de protección personal en todo momento.
- El personal a cargo del salón debe supervisar que los huéspedes acaten las medidas de distanciamiento social antes, durante y después del servicio. Asimismo, cabe mencionar que los comensales pueden retirarse la mascarilla solo al momento de consumir sus alimentos.
- El personal es el encargado de la desinfección con inmediatez de las estaciones de servicios, sillas, mesas, y los elementos de aislamiento.
- En el caso de que se vean involucradas personas que conforman el grupo de riesgo, el personal asiste a los mismos con supervisión y apoyo de sus acompañantes.

b. Higiene y Saneamiento

- Se debe llevar a cabo la desinfección del establecimiento por una empresa que acredite la documentación necesaria con el respaldo del Ministerio de Salud.
- Previamente al ingreso del personal, se debe cumplir con los protocolos de limpieza establecidos por el MINCETUR.
- Los procedimientos de limpieza y desinfección de los ambientes, áreas y equipos del hotel, deben ser realizados usando los métodos y materiales adecuados.
- Colocar contenedores de residuos sólidos con sus correspondientes bolsas y tapas

c. Equipos de Protección Personal

- El personal del establecimiento, usara el equipo de protección personal, según el riesgo de su actividad.

Los EPP deben ser entregados al personal al inicio de la jornada por el jefe inmediato u otro responsable de esta función. Si presenta algún deterioro

por la naturaleza de la actividad, comunicará para el recambio por uno nuevo.

- Los equipos de protección son destinados según la Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.

JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La presente investigación se justificará teóricamente ya que demostrará que existe la adaptación de los servicios brindados por el hotel Maresta ante una pandemia mundial (COVID 19) el hotel tuvo que adaptarse a las nuevas medidas sanitarias y de seguridad impuestas por MINCETUR con la resolución ministerial N° 080 -2020 y la OMS. Se tomará como medición la escala Likert, la cual se utiliza para cuestionar a una persona en base a los niveles totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, la cual se realizó encuestas a los trabajadores del hotel que nos permitirá conocer las nuevas adaptaciones dentro del establecimiento.

Esta investigación será de ayuda para futuros estudios de investigación en el sector hotelero, para la recolección de datos e implementación de las medidas sanitarias que se cumplieron en el hotel Maresta siguiendo el protocolo establecido por el gobierno peruano, destacando que las implementaciones fueron adaptadas específicamente para las necesidades y áreas de este hotel.

Esta investigación será de mucha importancia porque se analizó la adaptación que tuvo el hotel siguiendo las normas impuestas por el MINCETUR, dando a conocer a través de los resultados que acciones tomaron y aplicaron en el establecimiento, en coordinación, en conjunto y apoyo constante y permanente de todos los trabajadores del hotel.

PROBLEMA

Actualmente ante la pandemia mundial, la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta surge en el año 2020, en diciembre del año 2019 inició la pandemia mundial pero no es hasta enero del año 2020 en el que la OMS (Organización Mundial de la Salud) declaró esta enfermedad como emergencia de salud pública y de preocupación internacional. En Perú, se declaró estado de emergencia nacional según el Decreto supremo N° 044-2020-PCM por circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID 19. Esta medida fue dispuesta para prevenir la propagación de este virus ya está en riesgo la integridad y salud de las personas ya que tiene efectos nocivos para la salud y en algunos casos mortales, se determinó el aislamiento social obligatorio, así como los cierres de carreteras, fronteras internacionales y limitaciones nacionales, esto conllevó a la cancelación de viajes desde y hacia Perú, como también al interior del país.

El sector hotelero afrontó la crisis más grande de la historia debido al cierre de fronteras, y reducción del transporte aéreo y terrestre, casi de un 90%. Así los hoteles tuvieron que adaptarse al cambio y diseñar nuevas estrategias siguiendo el protocolo establecido por la OMS y el estado peruano. Teniendo en cuenta que este nuevo virus aún sigue en desarrollo, esta investigación muestra el cambio al que tuvo que adaptarse el hotel Maresta para reactivar sus operaciones, razón por lo cual nos planteamos el siguiente problema de investigación:

¿Cómo se adaptaron los servicios que brinda el hotel Maresta por la COVID 19, Nuevo Chimbote 2020?

CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Definición conceptual de servicio hotelero

Turiweb (2022), El servicio hotelero es un componente principal para la economía de la mayoría de países, principalmente donde la actividad esencial

es el turismo ya que este ofrece oportunidades laborales en hospedaje, alimentación, transporte y agencias de viaje.

Definición operacional de sector hotelero:

El área del hotel es una de las más importantes ya que es la tarjeta de presentación del establecimiento, esta área debe causar buena impresión, ser amables, comunicativos, serviciales y eficaces. En esta área el número de personas que trabajan es de una o dos personas, dependiendo de la afluencia y categorización del hotel.

(Calle Iñiguez & Suasnavas Rodriguez, 2018) Señala que el área de recepción funciona las 24 horas del día para la mejor atención de los clientes, sus funciones principales son él de controlar el número de habitaciones ocupadas, registrar a los huéspedes, hacer reservas y registrar la salida de los mismos, como también asignar las habitaciones y entregar las llaves a los clientes. Esta área es de suma importancia dentro del hotel ya que es el primer y último contacto de los clientes, de esto depende si el cliente regresa o no al establecimiento.

-Área de restaurante: La importancia de esta área en el hotel radica en mantener buena calidad de los alimentos y servicios, esta disposición se realiza con el objetivo de que el cliente se lleve una experiencia memorable en cuanto a su alimentación.

Jose Chavez, (2018) describen que el área de restaurante es uno de los departamentos principales para la constitución de un hotel, el cual representa una sección de muy alto valor para lograr la satisfacción de los clientes. Esta área incluye la venta de alimentos y bebidas ya sea para el público en general o para los clientes propios del hotel.

-Área de housekeeping: Esta área es esencial para el hotel ya que se encarga de mantener la limpieza impecable en las áreas implicadas en sus servicios

ofertados. También se encargan de mantener disponibles y preparadas las zonas comunes y habitaciones del hotel, en definitiva, es el correcto desarrollo de las funciones relacionadas a la comodidad del cliente.

León Carrasco, (2019) define que esta área como una de las más importantes dentro del establecimiento hotelero, ya que evidencia una mayor calidad de trabajo por las funciones de limpieza, mantenimiento y conservación que se realiza.

-Área de estacionamiento vehicular: En esta área se encargan de la seguridad vehicular de cada cliente, como el resguardo de sus vehículos durante su estancia en el hotel y tiene un espacio en específico dentro del hotel para mayor comodidad del cliente.

Definición conceptual de COVID 19: Conocida como Coronavirus, COVID 19 o SARS – CoV-2, es una nueva enfermedad infecciosa que inicio en diciembre del año 2019, pero fue en enero del 2020 que la OMS decreto esta enfermedad como una pandemia mundial.

Organización Mundial de Salud, (2020) nos informó que las personas infectadas, presentan dificultad para respirar de leve a moderada, pero en algunos casos se agrava y requieren de un médico, principalmente las personas con enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas o cáncer mayormente desarrollan la enfermedad de forma más grave siendo incluso mortal. La mejor manera de evitar esta enfermedad es respetar el distanciamiento mínimo (un metro) entre las personas, llevar mascarilla al salir de casa, lavarse frecuentemente las manos o limpiarlas con desinfectante de base alcohólica.

Definición operacional de COVID-19:

a. Área recepción:

- Se debe implementar la señalización adecuada en toda el área que indique a los comensales los protocolos de bioseguridad contra la COVID-19.

- Los colaboradores deben cumplir con los protocolos de bioseguridad tales como, el saludo sin contacto corporal, mantener dos metros de distancia, verificar el correcto uso de la mascarilla y ejecutar las primeras medidas preventivas sanitarias. Asimismo, el traslado guiado al huésped se debe realizar manteniendo el distanciamiento social indicado.
 - El bagaje que lleven consigo los huéspedes deben ser desinfectados con el método correspondiente por el personal autorizado a desempeñar dicha actividad.
 - Al retiro, se debe llevar a cabo el check out manteniendo la distancia indicada en los protocolos de bioseguridad.
 - Al término del servicio, es importante la desinfección de los equipos utilizados.
- b. Área restaurante:
- Tiene que estar reservado solo para huéspedes.
 - El personal en esta área debe usar en todo momento la indumentaria propia de protección.
 - El personal debe hacer la limpieza correspondiente a las superficies usadas por los huéspedes inmediatamente de su salida.
 - El personal tiene que estar atento a que los comensales cumplan con las medidas de bioseguridad establecidas durante toda su estadía en dicha área.
 - En ocasiones excepcionales, como la atención a personas que conformen el grupo de riesgo, el huésped debe efectuar la atención directa de los mismos con la asistencia del personal de servicio.
 - Los comensales pueden retirarse la protección (mascarilla) únicamente para el consumo de sus alimentos y posteriormente continuar usándola.
- c. Área housekeeping:
- Revisar que los materiales recibidos estén en buen estado y sea el necesario para el buen funcionamiento de sus funciones.

- Es importante tener un control de los huéspedes, para monitorear posibles contagios o antecedentes de COVID.19 durante la estancia de estos.
 - Se debe llevar a cabo una correcta revisión de las habitaciones, la funcionalidad de los equipos y el acondicionamiento del proceso de limpieza, ventilación y desinfección. De esta manera, la limpieza y desinfección de los espacios utilizables quedan acondicionados para su uso.
 - El personal que lleve a cabo la limpieza frente a los huéspedes, debe mantener el distanciamiento social durante toda la actividad.
 - Utilizar bolsas aislantes previamente desinfectadas para el traslado de los residuos a las zonas correspondientes.
- d. Área estacionamiento:
- Mantener toda el área desinfectada y limpia continuamente para reducir riesgos de infección por la COVID-19.
 - El personal a cargo debe velar por el distanciamiento social obligatorio hacia los huéspedes.
 - Informar los protocolos sanitarios a los comensales para un correcto registro e ingreso.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Servicios hoteleros	Área de recepción	-Lobby	1
		-Escaleras y pasadizos	2
		-Seguridad	3
	Área de restaurante	-Servicio de salón	6
		-Servicios higiénicos	7
			-Habitaciones

	Área de housekeeping	-Lavandería	8,9
		-Jardinería	10,11
	Área de estacionamiento vehicular	-Estacionamiento	12
COVID 19	Prevención sanitaria	-Acondicionamiento	13,17
		-Desinfección	18
	Desarrollo de protocolos	-Distanciamiento social	14,15,19
		-Equipo de protección personal	16
		-Identificación de sintomatología	5
	Impacto económico	Sector hotelero	20

HIPOTESIS

Los servicios del hotel Maresta se adaptaron de forma muy adecuada y de acuerdo a los protocolos emitidos por el gobierno central por la COVID 19, Nuevo Chimbote 2020.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Detallar la adaptación de los servicios por área del hotel Maresta por la COVID 19, Nuevo Chimbote 2020.

- Determinar las medidas de prevención que optaron los colaboradores en el marco de las dictaminadas por el gobierno peruano, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020.
- Detallar el impacto económico que generó la COVID-19 en la hostelería del Perú en el año 2020

2. Metodología

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

De acuerdo con el problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación es descriptivo. Según Hernández, R. & Fernández, C. (2014). Es descriptivo porque se busca la especificación y características de cualquier fenómeno que se analice.

Se usó el diseño no experimental, de corte transversal o transaccional (en un solo momento). Según Hernández, R. & Fernández, C. (2014). Los diseños de indagación transaccional o transversal recolectan datos en un solo instante, en una época exclusiva.

POBLACION Y MUESTRA

La población para el presente estudio fue conformada por los trabajadores de las distintas áreas del hotel Maresta, que en total son dieciséis (16) personas, las cuales fueron las mismas para la muestra.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

En este proyecto de investigación, se utilizó como técnica e instrumento de investigación, los siguientes:

Encuesta:

Conformada por un conjunto de preguntas de acorde al interés de la investigación, para que los colaboradores puedan brindar sus respuestas sobre la adaptación al cambio y seguimiento de protocolos del hotel Maresta.

Instrumento:

Se llevó a cabo un cuestionario de preguntas el cual ayudó a obtener los indicadores, dimensiones y variables de la investigación.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

PROCESAMIENTO

Los datos fueron procesados por medio del estudio de datos en 2 etapas:

Primera etapa: Validación del instrumento

El cuestionario fue la herramienta que se empleó en la presente indagación, siendo validado su contenido por tres expertos en la materia.

Segunda etapa: Estadística descriptiva.

Los datos recogidos de la encuesta fueron representados en tablas estadísticas por magnitudes, con su respectiva interpretación propia de una averiguación cuantitativa.

3. Resultados

Tabla 1

El área de recepción está debidamente acondicionada con protocolo sanitario

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	25 %
De acuerdo	12	75%
Indiferente	0	0 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 1, que el 75% de los colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo en que el área de recepción se encuentra debidamente acondicionado con protocolo sanitario, y el 25% están de acuerdo.

Tabla 2

Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	31 %
De acuerdo	10	63%
Indiferente	1	6 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 2, que el 63% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en que las escaleras pasadizos y ascensor se encuentran limpias, y el 31% están totalmente de acuerdo, mientras el 6% son indiferentes.

Tabla 3

El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	44%
De acuerdo	4	25%
Indiferente	5	31%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 3, que el 44% de los colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla, el 25% están de acuerdo, mientras que el 31% son indiferentes.

Tabla 4

Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	44 %
De acuerdo	7	44 %
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Interpretación:

Se muestra en la tabla 4, que el 44% de los colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo en que las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas, el 44% están de acuerdo, mientras que el 12% son indiferentes.

Tabla 5

El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	44 %
De acuerdo	9	56 %
Indiferente	0	0 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5, que el 56% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que el personal de seguridad cuenta con las medidas preventivas, y el 44% están totalmente de acuerdo.

Tabla 6

El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	44 %
Acuerdo	7	44 %
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%

Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 6, que el 44% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo, y el 44% están de acuerdo, mientras que el 12% son indiferentes.

Tabla 7

Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	38 %
Acuerdo	9	56%
Indiferente	1	6 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 7, que el 56 % de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que los servicios higiénicos están debidamente desinfectados y equipados, y el 38 % están totalmente de acuerdo, mientras que el 6 % es indiferente.

Tabla 8

El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	31 %
De acuerdo	11	69%
Indiferente	0	0 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 8, que el 69 % de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que el servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección, y el 31% están totalmente de acuerdo.

Tabla 9

El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	19 %
De acuerdo	11	69%
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 9, que el 69% de colaboradores encuestados están de acuerdo en que el servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia, y el 19 % están totalmente de acuerdo, mientras que el 12% son indiferentes.

Tabla 10

Los jardines están debidamente fumigados

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	38 %
De acuerdo	6	38 %
Indiferente	4	24 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 10, que el 38% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que los jardines están debidamente fumigados y el 38% están de acuerdo, mientras el 24 % son indiferentes.

Tabla 11

El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	19 %

Acuerdo	11	69 %
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 11, que el 69 % de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que el uso del área de jardines es limitado para evitar contagio, y el 19 % totalmente de acuerdo, mientras que el 12 % son indiferentes.

Tabla 12

El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	38 %
Acuerdo	8	50 %
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 12, que el 50% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que el estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular, y el 38 % están totalmente de acuerdo, mientras que el 12 % son indiferentes.

Tabla 13

El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	19 %
De acuerdo	11	69 %
Indiferente	2	12 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 13, que el 69 % de los colaboradores encuestado, están de acuerdo en que el estacionamiento vehicular está debidamente acondicionado y desinfectado, el 19% son indiferentes y el 12% están totalmente de acuerdo.

Tabla 14

Se respeta el distanciamiento social en huéspedes

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	69 %
De acuerdo	5	31 %
Indiferente	0	0 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 14, que el 69 % de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que se respeta el distanciamiento social en huéspedes y el 31% están totalmente de acuerdo.

Tabla 15

Se respeta el distanciamiento social en trabajadores

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	25 %
De acuerdo	11	69 %
Indiferente	1	6 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 15, que el 69% de colaboradores encuestados están de acuerdo en que se respeta el distanciamiento social en trabajadores, y el 25% están totalmente de acuerdo, mientras que el 6% son indiferentes.

Tabla 16

El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	50 %
De acuerdo	5	31 %
Indiferente	3	19 %

Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 16, que el 50% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección, y el 3% están de acuerdo, mientras que el 19% son indiferentes.

Tabla 17

El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	44 %
De acuerdo	6	37 %
Indiferente	3	19 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 17, que el 44% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social, y el 37% están de acuerdo, mientras que el 19% son indiferentes.

Tabla 18

El hotel cuenta con un área de desinfección

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	37 %
De acuerdo	6	37 %
Indiferente	4	25 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 18, que el 37% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el hotel cuenta con un área de desinfección, y el 37% están de acuerdo, mientras que el 25% son indiferentes.

Tabla 19

Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	31 %
De acuerdo	9	56 %
Indiferente	2	13 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 19, que el 56% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que las áreas comunes están debidamente acondicionadas y

señalizadas con el protocolo sanitario, y el 31% están totalmente de acuerdo, mientras el 13% son indiferentes.

Tabla 20

La COVID 19 causó un impacto en la hostelería peruana

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	38 %
De acuerdo	9	56 %
Indiferente	1	6 %
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se muestra en la tabla 20, que el 56% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que la COVID 19 causó un impacto en la hostelería peruana, y el 38% están totalmente de acuerdo, mientras el 6% son indiferentes.

4. Análisis y discusión.

- De acuerdo al objetivo general, podemos observar que el hotel Maresta, se adaptó a los nuevos protocolos de bioseguridad dispuestos por el gobierno en la resolución ministerial MINCETUR (2020), en los resultados de la tabla 4 se observa que el 44% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en que las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas, el 44% están de acuerdo, mientras que el 12% son indiferentes, en la tabla 6 nos muestra que el 44% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que el restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo, y el 44% están de acuerdo, mientras que el 12% son indiferentes, teniendo los mismos resultados positivos en estas tablas por lo que podemos observar que

los servicios de habitaciones y restaurantes se adaptaron a los protocolos sanitarios. En la tabla 7 nos muestra que el 56% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que los servicios higiénicos están debidamente desinfectados y equipados, y el 38% están totalmente de acuerdo, mientras que el 6% es indiferente y en la tabla 8 nos muestra que el 69% de colaboradores encuestados, están de acuerdo en que el servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección, y el 31% están totalmente de acuerdo, con estos resultados observamos que los servicios higiénicos y el servicio de lavandería existe favorablemente las buenas prácticas para respetar el protocolo sanitario. Contrastando nuestros resultados con Soto (2021), en su investigación sobre las distintas estrategias suscitadas en el sector hotelero de Colombia con el objetivo de superar la crisis de la COVID-19, también generaron nuevas estrategias para promover la afluencia de clientes, siguiendo los protocolos básicos de salud dictaminados por la OMS, nos dice que en esta industria hotelera tuvo un gran cambio y ahora se toma con mucha importancia y cuidado la salubridad, higiene, seguridad y sostenibilidad. Bello, (2020) en este informe estudia el impacto de la pandemia COVID-19 en los países de América Central y América del sur, llevando a cabo la metodología DALA, estimaron las pérdidas económicas debido a la crisis sanitaria, en este caso se estudiaron diferentes países en el sector hotelero y turismo, dándonos como resultado que este sector puede mejorar año con año después de una gran caída siempre y cuando se adapte a las nuevas necesidades, como lo viene haciendo el hotel Maresta, para estar acorde con el protocolo sanitario dispuesto por el gobierno, y este siguiendo las disposiciones de la OMS a nivel mundial.

- Teniendo en cuenta el objetivo especificado 1, se observa que en la tabla 2, el 63% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en que las escaleras pasadizos y ascensor se encuentran limpias, y el 31% están totalmente de acuerdo, y en la tabla 9 nos muestra que el 69% de colaboradores encuestados están de acuerdo en que el servicio de lavandería designa lugares exclusivos

para ropa sucia y limpia, y el 19% están totalmente de acuerdo, teniendo estos resultados podemos afirmar que el área de tránsito como escaleras, pasadizos y ascensor, como el área de lavandería, se adaptados a las nuevas medidas de prevención para evitar la propagación el nuevo virus mundial (COVID 19) como declaró la OMS (2020) las áreas comunes deben estar desinfectadas y las personas respetar un metro de distancia entre ellas. En la tabla 10 observamos que el 38% de colaboradores encuestados, están totalmente de acuerdo en que los jardines están debidamente fumigados y el 38% están de acuerdo, mientras el 24% son indiferentes y en la tabla 13, se muestra que 69% de los colaboradores encuestado, están de acuerdo en que el estacionamiento vehicular está debidamente acondicionado y desinfectado, en los resultados de estas tablas observamos que en el área de jardines aún que se tiene un resultado positivo, existe un porcentaje que es indiferente a esta acción, mientras que en el área del estacionamiento vehicular se muestra un resultado favorable. Bazan & Vidal (2020) indicaron en su estudio sobre las medidas para sobrellevar la crisis sanitaria de la COVID-19 en hoteles tres estrellas de la ciudad de Trujillo, contrastando los resultados obtenidos con esta investigación, nos percatamos que sus servicios se adaptaron de la manera en la que exige el protocolo sanitario dispuesto por MINCETUR como la desinfección, interna y externa del establecimiento, en las áreas administrativas y operativas. En este caso tuvieron que cerrar temporalmente el área del comedor y cambiarla por servicio a la habitación, en cambio el hotel Maresta acondiciono esta área para tener la mínima afluencia y evitar contagios.

- En cuanto nuestro objetivo específico 2, los resultados en la tabla 1 y 3 son muy favorables teniendo en cuenta de que el área de recepción respeta el protocolo sanitario, contando con el área debidamente acondicionada y el personal cuenta con un aspecto aseado y con el uso de mascarilla. En la tabla 5 podemos observar un efectivo resultado, ya que el personal de seguridad cumple con las medidas preventivas al ingreso de cada huésped, como la

toma de temperatura, uso de mascarilla y desinfección de manos) teniendo en cuenta de que estas medidas son dictaminadas por el gobierno peruano para los establecimientos de hospedaje. En la tabla 11 tenemos como resultado favorable que el área de jardines es de uso limitado por los huéspedes para evitar la aglomeración y consiga el contagio, en la tabla 12 observamos que el estacionamiento cuenta con desinfección vehicular para la eliminación parcial del virus, en la tabla 14 y 15 se muestra que los resultados ante el distanciamiento social en huéspedes y trabajadores, es positiva ya que la mayoría de encuestas afirmaron que existe este distanciamiento, en la tabla 16, 17, 18 y 19 nos confirma que el personal en todas al áreas cuentan con el debido equipo de protección, que el hotel cuenta con las debidas señalizaciones con el protocolo sanitario para respetar el distanciamiento social y debidamente acondicionadas, como también cuenta con un área de desinfección para el ingreso del establecimiento. Contrastando nuestros resultados con De Marzo (2020) en su estudio sobre el impacto de la COVID-19 y los servicios brindados en un hotel cinco estrellas en el distrito de Miraflores, departamento Lima, las adaptaciones que realizaron en las áreas fueron los mismos que el hotel Maresta ya que siguieron el protocolo sanitario dispuesto por el MINCETUR incorporando protocolos de limpieza, seguridad para salvaguardar la salud tanto de sus colaboradores como de sus huéspedes, utilizando como adicional el check in virtual y rayos ultravioletas para la desinfección.

- En cuanto el objetivo específico 3, en la tabla 20 tenemos como resultado que el impacto económico de la COVID 19 en la hostelería peruana, mostro un resultado del 94% de acuerdo y totalmente de acuerdo, ya que este sector fue uno de los más golpeados por la pandemia global, a consecuencia de las restricciones en el año 2020 como la cuarentena en la mayoría de los países, el cierre de fronteras, transporte aéreo, terrestre y marítimo, limito considerablemente la afluencia de huéspedes. En el caso de algunos hoteles, recibían un grupo reducido de huéspedes por motivo de aislamiento

obligatorio, mejorando gradualmente la situación económica del establecimiento. Contrastando con los resultados de KPMG Tendencias, (2020) indicó la incertidumbre que hay en el sector turístico y hotelero en la economía que se vio afectada como los alquileres de establecimientos de hospedaje, cancelación de clientes y cierre de transportes debido a la cuarentena mundial que enfrentamos en el año 2020, nos dice que por primera vez pasamos por una crisis tan grande a nivel mundial en la historia de la hostelería y para la recuperación de la economía se realizaron a corto plazo las disposiciones gubernamentales, pero el impacto a mediano plazo aun lo estamos viviendo y es una incertidumbre.

Chung Noriega, Ríos Cabrera, Rojas Saldaña, Tello Barreto, & Wong Sam (2021) en el trabajo de investigación nos detalla que las empresas del sector hotelero peruano se adaptaron a las nuevas modalidades y entraron a la fase de reactivación, lo cual implica cambiar el modelo de negocio ante una nueva normalidad.

5. Conclusiones

- De acuerdo al objetivo general, analizando la adaptación de los servicios hoteleros por la COVID 19 en el hotel Maresta 2020, se concluye que el hotel tuvo adaptaciones significativas en los servicios brindados a los huéspedes como también en el establecimiento, como podemos apreciar en la tabla 4 que las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas teniendo resultados favorables con un 87% del personal encuestado, como también en la tabla 6 teniendo el mismo resultado. Las habitaciones cuentan con nuevas disposiciones de limpieza y desinfección, el área del restaurante sigue el protocolo sanitario establecido por el gobierno peruano, los servicios higiénicos al servicio de los trabajadores y huéspedes se encuentran debidamente desinfectados, como también el servicio de lavandería en el cual respetan las buenas prácticas y el protocolo sanitario, por lo que aceptamos nuestra hipótesis de investigación del presente estudio.

- Al observar los resultados del primer objetivo específico, se concluye que los colaboradores en su mayoría están muy de acuerdo con un 63% de resultados positivos en la tabla 2 que el establecimiento y en cada una de las áreas, se encuentran debidamente desinfectadas para evitar la propagación del nuevo virus, respetando también el distanciamiento entre huéspedes y trabajadores como se observa en la tabla 14 y 15 con un resultado del 100% están totalmente de acuerdo y de acuerdo; incluso en el área de jardines al aire libre, tiene un aforo limitado para evitar la aglomeración como se muestra en la tabla 10 y 11.

- Se concluye al haber examinado los resultados de nuestro segundo objetivo específico, que el personal respeta las medidas sanitarias, contando con el uso de mascarilla y desinfección de las áreas comunes como lo muestra en la tabla 3 con un resultado de 68% entre totalmente de acuerdo y de acuerdo, el personal de seguridad al ingreso de cada huésped cumple con la función de toma de temperatura como lo manifiesta en la tabla 5 con un resultado de 100% entre totalmente de acuerdo y de acuerdo, permitiendo la entrada a aquellas personas que tienen temperatura regular entre 36°C y 37° C, como también el uso correcto de la mascarilla y desinfección de manos y calzado para el ingreso al establecimiento teniendo un área específica para la desinfección correcta antes del ingreso.

- Se concluye respecto a nuestro tercer y último objetivo específico, al analizar los resultados podemos observar el fuerte impacto económico que tuvo la hotelería peruana en el año 2020, ya que ocasiono cambios drásticos en el sector, como se puede observar en la tabla 20 con un resultado de 94% entre muy de acuerdo y de acuerdo; con la disminución de huéspedes, los hoteles tuvieron que cambiar las estrategias en el mercado y reactivar las actividades siguiendo el reglamento de protocolo sanitario indicado por MINCETUR. Tras atravesar esta pandemia mundial queda demostrado que el sector hotelero que va de la mano con el sector turístico, aerolíneas, agencias

de viaje y servicios externos para huéspedes, fueron afectados tanto de nacionalmente como internacionalmente.

- El Gobierno peruano creó un plan de reactivación en el cual siguieron el protocolo designado por la OMS para lograr el “protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 para hoteles categorizados”, el cual logra la correcta reactivación del sector hotelero en el país. Este sector también tuvo que tomar medidas como realizar promociones para lograr incentivar el turismo interno y más adelante tomar en cuenta nuevas proyecciones para el nuevo consumidos posts – COVID-19. El actuar rápido del sector y la constante búsqueda de nuevas tendencias de producto y servicio para las nuevas necesidades del público objetivo, contribuyo de forma favorable en los establecimientos.

6. Recomendaciones

1. Se recomienda a los administradores del hotel Maresta, que se continúe con las adaptaciones en los servicios brindados a los huéspedes, como con la desinfección de las áreas comunes y las habitaciones para cada huésped, manteniendo así las buenas prácticas y el protocolo sanitario que aún sigue vigente.
2. Las adaptaciones que tuvo que pasar el hotel Maresta en las áreas comunes y administrativas, se deben mantener con el objetivo de salvaguardar la salud de sus colaboradores y huéspedes. Asimismo, se recomienda recordar continuamente a los huéspedes mantener el distanciamiento social obligatorio en todas las áreas comunes, logrando así, reducir el contagio y la propagación de la COVID-19.
3. Para continuar con las medidas de prevención dentro de las dictaminadas por el estado peruano, se recomienda que sigan capacitándose con el protocolo de seguridad y medidas sanitarias que expuso el MINCETUR, además se recomienda aplicar continuas pruebas de COVID 19 a los trabajadores, para

evitar la propagación y contagio dentro del establecimiento y con los huéspedes.

4. Con respecto al impacto económico en el sector hotelero, se recomienda implementar nuevos métodos de pago (tecnológicos) como poseen otros países, como el check in y check out virtual, el pago solo con tarjetas (crédito o débito), y las transferencias bancarias, de esta manera se reduce la posibilidad del contacto físico entre el personal y el huésped. Se recomienda también crear promociones virtuales para así llegar a clientes en el extranjero y lograr la mejora económica.

7. Referencias bibliográficas

Acerenza, M. (2004). *Marketing Hotelero*. México.

Bazán, C. C., & Vidal, B. L. (2020). *Medidas para afrontar la crisis sanitaria generada por la Covid 19 en hoteles 3 estrellas*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26519/Bazan%20Tirado%2c%20Carmen%20del%20Rosario-Vidal%20Barahona%2c%20Leslye%20Alessandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bello, O. (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID - 19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe*. Chile: CEPAL.

Calle Iñiguez, M., & Suasnavas Rodríguez, M. (2018).
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6-Departamento%20de%20recepción%20%20%20%281%29.pdf>

Carrizo Rovegno, A. M., & Nanning Biskupovic, F. D. (2009). *Análisis de la industria de servicios de alimentación*.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144658/Análisis%20de%20servicios%20de%20....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro Marotta, M. P., & Cebreros, S. M. (2020). *Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias de reactivación*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654052/Castro_MM.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Chung Noriega, J., Ríos Cabrera, N., Rojas Saldaña, E., Tello Barreto, J., & Wong Sam, E. (2021). *Plan estratégico de hotel boutique frente a crisis Covid 19 y retorno a la nueva normalidad*.
- De Marzo Sánchez, G. A. (2020). *Estudio del impacto del Covid 19 en los servicios brindados en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores 2020*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7532/DE%20MARZO_SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deloitte. (2020). *El sector hotelero en tiempos de la COVID - 19*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/financial-advisory/Deloitte-ES-financial-advisory-sector-hotelero-tiempos-covid19.pdf>
- Dulanto Urbieta, A. F. (2020). *Impactos y efectos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020*. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e85a29fb-a918-49eb-b071-390b24c1118b/content>
- García Peña, S. M., & Pinedo López, P. G. (2021). *Estudio de caso del impacto económico en las empresas hoteleras a causa del Covid 19 en la ciudad de Iquitos*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1435/GARCIA%20PEÑA%20SARAI%20MARGARITA%20Y%20PINEDO%20LOPEZ%20PATSY%20GIANELLA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- KPMG Tendencias. (2020). *Incertidumbres y realidades cuando pase el COVID-19 en el sector hotelero*. <https://www.tendencias.kpmg.es/2020/03/incertidumbres-realidades-sector-hotelero-covid-19/>
- León Carrasco, L. G. (2019). *Capacitación y control del personal en el área de housekeeping para una gestión de calidad del Miraflores Park hotel*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4973/TRSUFICIENCIA_LEÓN%20CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MINCETUR. (2020). *Protocolo sanitario sectorial ante el COVID-19 para hoteles categorizados*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/698200/Protocolo_para_hoteles_categorizados.pdf
- Mincetur. (2020). *Protocolo sanitario sectorial ante el Covid 19 para hoteles categorizados*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/694765/RM_N__080.pdf

- Mincetur. (2015).
https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf
- OMS. (2020). *Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>
- Organización Mundial de Salud. (2020). *Coronavirus*. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Sánchez, G. A. (2020). *Estudio del impacto del Covid 19 en los servicios en un hotel 5 estrellas en el distrito de Miraflores, departamento de Lima -Peru,2020*. *Repositorio USMP*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7532/DE%20MARZO_SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, C. M. (2021). *Turismo y Sociedad*.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/7313/10937>
- Turiweb. (2022). *¿Cuál es la situación del sector hotelero en Perú y qué futuro le espera?* <https://www.turiweb.pe/cual-es-la-situacion-del-sector-hotelero-en-peru-y-que-futuro-le-espera-opinan-los-directivos/>

Anexos y apéndices

Anexo N° 01:MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Servicios hoteleros	(Acerenza, Marketing Hotelero, 2004) El servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamientos de los turistas y demás tipos de viajeros.	Es una prestación de elementos y conjunto de calidad de diferentes áreas del hotel y actividades propias de este para satisfacer las necesidades del huésped, es un servicio intangible el cual no se puede medir, solo valorarse.	Área de Recepción	-Lobby	1	Intervalo
				-Escaleras y pasadizos	2	Intervalo
				-Seguridad	3	Intervalo
			Área de restaurante	-Servicio de salón	6	Intervalo
				-Servicios higiénicos	7	Intervalo
			Área de housekeeping	Habitaciones	4	Intervalo
				Lavandería	8, 9	Intervalo
				Jardinería	10,11	Intervalo
			Área de estacionamiento vehicular	Estacionamiento	12	Intervalo
			COVID 19	OMS (2020) El 30 de enero de 2020, el director general de la OMS declaró que el brote de COVID-19 era una emergencia de	La COVID – 19, es una enfermedad sumamente contagiosa, provocada por el virus SARS –	Prevención sanitaria
Desinfección	18	Intervalo				
Distanciamiento social	14,15, 19	Intervalo				

<p>salud pública de importancia internacional y emitió una serie de recomendaciones. En Perú, según Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se declaró el estado de emergencia nacional, estado de emergencia sanitaria y aislamiento social obligatorio, como también, el cierre de fronteras internacionales y límites nacionales.</p>	<p>CoV -2. Esta enfermedad se propaga por diferentes países convirtiéndose en pandemia a nivel mundial afectando no solo la salud pública, sino también la economía y el turismo y hostelería de los países infectados.</p>	<p>Desarrollo de protocolos</p>	<p>Equipo de protección personal</p>	<p>16</p>	<p>Intervalo</p>
			<p>Identificación de sintomatología</p>	<p>5</p>	<p>Intervalo</p>
		<p>Impacto económico</p>	<p>Sector hotelero</p>	<p>20</p>	<p>Intervalo</p>

Anexo N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera se adaptaron los servicios hoteleros por la COVID 19, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL</p> <p>1. Analizar la adaptación de los servicios hoteleros por la COVID 19, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Detallar la adaptación de los servicios por área del hotel Maresta por la COVID 19, Nuevo Chimbote 2020.</p> <p>2. Determinar las medidas de prevención por las que optaron los colaboradores dentro de las dictaminadas por el gobierno peruano, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020.</p> <p>3. Detallar el impacto económico que generó la COVID 19 en la hostelería del Perú en el año 2020</p>	<p>Los servicios del hotel Maresta se adaptaron de forma muy adecuada y de acuerdo con los protocolos emitidos por el gobierno central por la COVID 19, Nuevo Chimbote 2020</p>	<p>TIPO: Descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>POBLACION: Conformada por 16 trabajadores.</p> <p>Muestra: Conformada por 16 trabajadores.</p> <p>TECNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>

ANEXO 03:**CUESTIONARIO****“Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020”**

Un cordial saludo, la presente encuesta es parte de un estudio sobre la adaptación de los servicios por la COVID 19, le pedimos que responda de manera sincera, marque con una “X” según considere del 1 al 5: siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Muchas gracias por su colaboración.

	Como califica:	1	2	3	4	5
1	El área de recepción está debidamente acondicionada con protocolo sanitario					
2	Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias					
3	El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla					
4	Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas					
5	El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)					
6	El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo					
7	Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)					
8	El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección					
9	El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia					
10	Los jardines están debidamente fumigados					
11	El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios					
12	El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular					
13	El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado					
14	Se respeta el distanciamiento social en huéspedes					
15	Se respeta el distanciamiento social en trabajadores					

16	El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección					
17	El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social					
18	El hotel cuenta con un área de desinfección					
19	Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario					
20	La COVID 19 causo un impacto en la hostelería peruana					

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Administración Hotelera y Turismo

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “adaptación de los servicios y COVID 19”, que es parte de la investigación titulada: “Análisis de la adaptación de los servicios por la Covid-19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Carolina Montes Lizárraga

FORMACIÓN ACADÉMICA: Dra. En Gestión y Ciencias de la Educación

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Público (Gobierno regional y local), BCRP, Universidades Públicas y Privadas.

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 18 años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro y Universidad Nacional del Centro del Perú

Objetivo de la investigación:

“Analizar la adaptación de los servicios hoteleros por la COVID 19, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. No cumple con el criterio	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. -El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: **Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Área de recepción	1.El área de recepción, está debidamente acondicionado con protocolo sanitario	4	4	4	4	
	2. Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias	4	4	4	4	
	3. El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla	4	4	4	4	
Área de restaurante	6. El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo	4	4	4	4	
	7. Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)	4	4	4	4	
Área de housekeeping	4. Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas	4	4	4	4	
	8. El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección	4	4	4	4	
	9. El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia	4	4	4	4	
	10. Los jardines están debidamente fumigados	4	4	4	4	
	11. El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios	4	4	4	4	

Área de estacionamiento vehicular	12.El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular	4	4	4	4	
Prevención sanitaria	13. El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado	4	4	4	4	
	14. El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social	4	4	4	4	
	18. El hotel cuenta con un área de desinfección	4	4	4	4	
Desarrollo de protocolos	14. Se respeta el distanciamiento social en huéspedes	4	4	4	4	
	15. Se respeta el distanciamiento social en trabajadores	4	4	4	4	
	19.Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario	4	4	4	4	
	16. El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección	4	4	4	4	
	5. El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)	4	4	4	4	
Impacto económico	20. La COVID 19 causo un impacto en la hostelería peruana	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dra. Carolina Montes Lizárraga			Fecha: 30/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 987090505		Email: karitoml@hotmail.com	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Administración Hotelera y Turismo

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “adaptación de los servicios y COVID 19”, que es parte de la investigación titulada: “Análisis de la adaptación de los servicios por la Covid-19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JAVIER LEOPOLDO ULLOA SICCHA

FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Privado

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 35 años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar la adaptación de los servicios hoteleros por la COVID 19, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la

		dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: **Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Área de recepción	1.El área de recepción, está debidamente acondicionado con protocolo sanitario	4	4	4	4	
	2. Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias	4	4	4	4	
	3. El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla	4	4	4	4	
Área de restaurante	6. El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo	4	4	4	4	
	7. Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)	4	4	4	4	
Área de housekeeping	4. Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas	4	4	4	4	
	8. El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección	4	4	4	4	
	9. El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia	4	4	4	4	
	10. Los jardines están debidamente fumigados	4	4	4	4	
	11. El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios	4	4	4	4	

Área de estacionamiento vehicular	12.El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular	4	4	4	4	
Prevención sanitaria	13. El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado	4	4	4	4	
	14. El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social	4	4	4	4	
	18. El hotel cuenta con un área de desinfección	4	4	4	4	
Desarrollo de protocolos	14. Se respeta el distanciamiento social en huéspedes	4	4	4	4	
	15. Se respeta el distanciamiento social en trabajadores	4	4	4	4	
	19.Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario	4	4	4	4	
	16. El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección	4	4	4	4	
	5. El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)	4	4	4	4	
Impacto económico	20. La COVID 19 causo un impacto en la hostelería peruana	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. JAVIER LEOPOLDO ULLOA SICCHA			Fecha: 30/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 943386707		Email: Javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO: Administración Hotelera y Turismo

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la “adaptación de los servicios y COVID 19”, que es parte de la investigación titulada: “Análisis de la adaptación de los servicios por la Covid-19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de la Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Privado – Sector Público

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN: 20 años

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación:

“Analizar la adaptación de los servicios hoteleros por la COVID 19, en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote 2020”. De acuerdo con los siguientes indicadores sírvase calificar cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la

		dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Bajo nivel</p> <p>3. Moderado nivel</p> <p>4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p>-El ítem es relativamente importante.</p> <p>-El ítem es importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: **Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote – 2020**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Área de recepción	1.El área de recepción, está debidamente acondicionado con protocolo sanitario	4	4	4	4	
	2. Las escaleras, pasadizos y ascensor se encuentran limpias	4	4	4	4	
	3. El personal de recepción cuenta con un aspecto aseado y con mascarilla	4	4	4	4	
Área de restaurante	6. El restaurante cumple con las medidas sanitarias respetando el protocolo	4	4	4	4	
	7. Los servicios higiénicos están debidamente desinfectado y equipado (jabón, PH)	4	4	4	4	
Área de housekeeping	4. Las habitaciones se encuentran limpias y desinfectadas	4	4	4	4	
	8. El servicio de lavandería aplica las buenas prácticas del lavado y desinfección	4	4	4	4	
	9. El servicio de lavandería designa lugares exclusivos para ropa sucia y limpia	4	4	4	4	
	10. Los jardines están debidamente fumigados	4	4	4	4	
	11. El uso del área de jardines es limitado para evitar contagios	4	4	4	4	

Área de estacionamiento vehicular	12.El estacionamiento cuenta con el personal para la desinfección vehicular	4	4	4	4	
Prevención sanitaria	13. El estacionamiento está debidamente acondicionado y desinfectado	4	4	4	4	
	14. El hotel cuenta con señalizaciones para el distanciamiento social	4	4	4	4	
	18. El hotel cuenta con un área de desinfección	4	4	4	4	
Desarrollo de protocolos	14. Se respeta el distanciamiento social en huéspedes	4	4	4	4	
	15. Se respeta el distanciamiento social en trabajadores	4	4	4	4	
	19.Las áreas comunes están debidamente acondicionadas y señalizadas con el protocolo sanitario	4	4	4	4	
	16. El personal en todas las áreas cuenta con el debido equipo de protección	4	4	4	4	
	5. El personal de seguridad cumple con las medidas preventivas (toma de temperatura, uso de mascarilla, desinfección de manos)	4	4	4	4	
Impacto económico	20. La COVID 19 causo un impacto en la hostelería peruana	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Mg. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES			Fecha: 30/05/2022	
Firma: 	Teléfono: 998396668		Email: Luis.vigo@usanpedro.edu.pe	

ANALISIS DE LA ADAPTACION DE LOS SERVICIOS POR LA COVID-19 EN EL HOTEL MARESTA, Nuevo Chimbote – 2020

por Antuanette Alvarez Milla

Fecha de entrega: 14-jul-2022 11:40a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1870514406

Nombre del archivo: TESIS_ALVAREZ_MILLA.docx (193.27K)

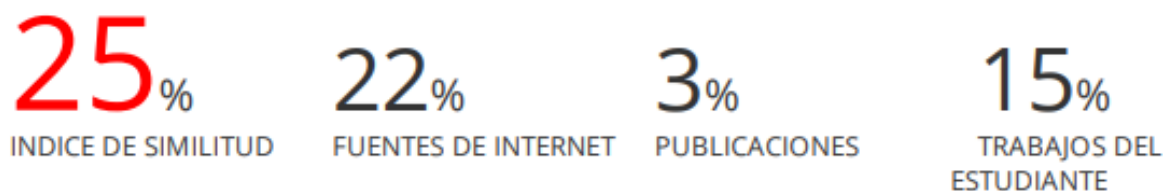
Total de palabras: 13017

Total de caracteres: 70933



ANALISIS DE LA ADAPTACION DE LOS SERVICIOS POR LA COVID-19 EN EL HOTEL MARESTA, Nuevo Chimbote – 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.turiweb.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	gycperu.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Repositorio.Unap.Edu.Pe Fuente de Internet	1%
9	www.tendencias.kpmg.es Fuente de Internet	



1 %

10

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.ucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

13

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

14

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

www.chaos-international.org

Fuente de Internet

<1 %

17

www.lacamara.pe

Fuente de Internet

<1 %

18

www.minsalud.gov.co

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

20

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet



<1 %

21

Submitted to Universidad Nacional de
Barranca

Trabajo del estudiante

<1 %

22

Submitted to Universidad de Murcia

Trabajo del estudiante

<1 %

23

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.neumann.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.uasf.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

hotelvillakitzia.com

Fuente de Internet

<1 %

27

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

28

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

rubio.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Jorge Tadeo Lozano

Trabajo del estudiante

<1 %



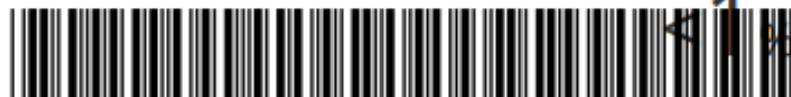
31	Submitted to ESIC Business & Marketing School Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
36	lpderecho.pe Fuente de Internet	<1 %
37	www.marketscreener.com Fuente de Internet	<1 %
38	gredos.usal.es Fuente de Internet	<1 %
39	kongre.akademikiletisim.com Fuente de Internet	<1 %
40	bee.revistas.deusto.es Fuente de Internet	<1 %
41	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %



42	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	Submitted to unap Trabajo del estudiante	<1 %
44	www.dclm.es Fuente de Internet	<1 %
45	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 11 (1995)", Brill, 1998 Publicación	<1 %
46	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
47	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www.d1tribunaladministrativodelmagdalena.com Fuente de Internet	<1 %
51	www.sinembargo.mx Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbo Trabajo del estudiante	<1 %



53	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
54	gaismasnams.lv Fuente de Internet	<1 %
55	happylibus.com Fuente de Internet	<1 %
56	ophthalm.zaslavsky.com.ua Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
60	safetya.co Fuente de Internet	<1 %
61	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	<1 %
62	www.cescanarias.org Fuente de Internet	<1 %
63	www.elle.com Fuente de Internet	<1 %
64	www.mdpi.com Fuente de Internet	<1 %



65	www.primicias.ec Fuente de Internet	<1 %
66	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
67	Betul Kozanhan, Mahmut Sami Tutar, Derya Arslan. "Can "YouTube" help healthcare workers for learning accurate donning and doffing of personal protective equipments?", <i>Enfermedades infecciosas y microbiología clínica (English ed.)</i> , 2022 Publicación	<1 %
68	moam.info Fuente de Internet	<1 %
69	www.colcaperu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Alvarez Milla Antuanette Geraldine	71462542	antu.alvarez@hotmail.com	
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
" Análisis de la adaptación de los servicios por la COVID - 19 en el hotel Maresta, Nuevo Chimbote - 2020			
5. Programa Académico			
Administración Hotelera y Turismo			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (/info/au-repo/au/abierta/openAccess/)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ⁴ (/info/au-repo/au/restringida/restrictedAccess/) ^(*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

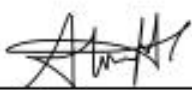
B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ³

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	11	2023

Huella Digital





 Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N°022-2016-UNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 4 inciso 4.2
- Ley N° 30025 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 088-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arriegos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N°004-2016-CONYSEC-0502 (numerales E.2 y E.3) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información: recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 2.2, del artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNT) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales prestando el servicio de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital (RENIT) a través del Repositorio AULIX".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley July 2014, art. 32, núm. 31-3.